



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**TIPIKASI DAN KARAKTERISTIK  
PIALANG ASURANSI  
(STUDI FENOMENOLOGI DESKRIPTIF PIALANG  
ASURANSI PT. TALISMAN INSURANCE BROKERS  
TAHUN 2022)**

**TESIS**

**OLEH:**

**WISWAN**

**NIM 55221110042**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**



**TIPIKASI DAN KARAKTERISTIK  
PIALANG ASURANSI  
(STUDI FENOMENOLOGI DESKRIPTIF UNIT  
KERJA PIALANG ASURANSI PT. TALISMAN  
INSURANCE BROKERS TAHUN 2022)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
OLEH:  
WISWAN  
NIM 55221110042

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2022**

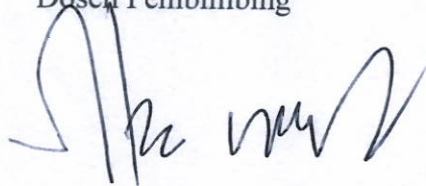
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Wiswan  
NIM : 55221110042  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Tipikasi dan Karakteristik Pialang Asuransi  
(Studi Fenomenologi Deskriptif Pialang Asuransi  
PT. Talisman Insurance Brokers Tahun 2022)

Jakarta, (27 Juli 2023)

Dosen Pembimbing



(Dr. Heri Budianto, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Tipikasi dan Karakteristik Pialang Asuransi  
(Studi Fenomenologi Deskriptif Pialang Asuransi  
PT. Talisman Insurance Brokers Tahun 2022)

Nama : Wiswan

NIM : 55221110042

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 27 Juli 2023

Jakarta, 27 Juli 2023  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

(.....)  
(.....)  
(.....)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Tipikasi dan Karakteristik Pialang Asuransi  
(Studi Fenomenologi Deskriptif Pialang Asuransi  
PT. Talisman Insurance Brokers Tahun 2022)

Nama : Wiswan

NIM : 55221110042

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Korporat Komunikasi dan Komunikasi Pemasaran

Tanggal : 27 Juli 2023

Jakarta, 27 Juli 2023  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

(.....)  
(.....)  
(.....)





**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Wiswan  
NIM : 55221110042  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Korporat komunikasi dan Komunikasi Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Tipikasi dan Karakteristik Pialang Asuransi  
(Studi Fenomenologi Deskriptif Pialang Asuransi  
PT. Talisman Insurance Brokers Tahun 2022)

Jakarta, 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing

(Dr. Heri Budianto, M Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M Si)

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Wiswan  
NIM : 55221110042  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul "*Fenomena Komunikasi Formal dan Non-Formal Pialang Asuransi PT. Talisman Insurance Brokers Tahun 2022*", telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 03 Juli 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 12%.

Jakarta, 03 Juli 2023  
Administrator Turnitin



Sukadi, SE., MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Tipikasi dan Karakteristik Pialang Asuransi  
(Studi Fenomenologi Deskriptif Pialang Asuransi  
PT. Talisman Insurance Brokers Tahun 2022  
Nama : Wiswan  
N I M : 55221110042  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Tanggal : 27 Juli 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Juli 2023



(Wiswan)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Asung Kerta Waranugraha Ida Sang Hyang Widhi/ Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala karunianya yang tiada ternilai sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian kualitatif dengan judul: **“Tipikasi dan Karakteristik Pialang Asuransi (Studi Fenomonologi Deskriptif Pialang Asuransi PT. Talisman Insurance Broker Tahun 2022).**

Dalam menyusun penelitian ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian kualitatif ini. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Heri Budianto, M. Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang sudah memberikan bimbingan, memberikan dukungan, tenaga, waktu, pikiran serta pengajaran dalam menyelesaikan penelitian tesis komunikasi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungannya selama berlangsungnya studi Program Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. Afdal Makurraga Putra, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang sudah memberikan bimbingan selama pembelajaran dan studi serta selalu mendorong kami para mahasiswa untuk memberikan hasil-hasil penelitian yang terbaik.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta penelaah di Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membimbing selama masa pembelajaran sehingga kami dapat menyelesaikan seluruh studi kami dengan baik dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
5. Perusahaan pialang Asuransi PT. Talisman Insurance Brokers, khususnya kepada CEO Bpk. Anil Panjwani, Direktur Operasional Ibu Missi Mikoyo, Bpk. Hadi Haryanto, Ibu Shintawati, Ibu Dian Yuanita, Bpk. Ridhoi Sitanggung, Bpk. Iskandar Budi, Bpk. Fakhri Wahyudi, Bpk. Andika Adisaputra dan segenap karyawan/wati PT. Talisman Insurance Brokers.
6. Seluruh teman-teman program magister ilmu komunikasi Angkatan 39 terutama Mba Ajeng, Mas Rangga, Pak Agung dan Mas Uki yang telah memberikan semangat dan dorongan serta saling bekerjasama untuk dapat menyelesaikan studi dengan baik dan tepat waktu.
7. Tidak lupa kepada kedua orang tua saya yang saya cintai, seluruh keluarga termasuk pasangan saya Sri Maya Dewi serta teman-teman *Unstoppables* Canra, Emy dan Dede Icha yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta dorongan di kala turunnya motivasi dan memberikan

dukungan moral yang kuat sehingga dapat terselesainya tesis ini dengan baik.

8. Dan terakhir untuk setiap orang termasuk bagian dan staf universitas Mercu Buana yang selalu mendukung sehingga selesainya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Akhir kata rasa hormat dan terimakasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya, Semoga Ida Sang Hyang Widhi/ Tuhan Yang Maha Esa, membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Tat Astu Swaha.



UNIVERSITAS Jakarta, 27 Juli 2023  
MERCU BUANA

Peneliti

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>29</b>
1.4.1 Manfaat Akademis .....	29
1.4.2 Manfaat Praktis .....	29
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2 Kajian Teoritis .....</b>	<b>64</b>
2.2.1 Fenomenologi Dunia Sosial Alfred-Schutz .....	64
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	70
2.2.3 Budaya Organisasi .....	77
2.2.4 Pialang Asuransi .....	84
<b>2.3 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>87</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>90</b>
<b>3.1 Paradigma Penelitian .....</b>	<b>90</b>
<b>3.2 Metode Penelitian .....</b>	<b>91</b>
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>97</b>

3.3.1	Data Primer .....	99
3.3.2	Data Sekunder .....	99
<b>3.4</b>	<b>Subyek Penelitian .....</b>	<b>100</b>
<b>3.5</b>	<b>Teknik Analisa Data.....</b>	<b>102</b>
<b>3.6</b>	<b>Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....</b>	<b>104</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>109</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>109</b>
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	109
4.1.2	Profil Perusahaan .....	111
4.1.3	Logo Perusahaan .....	112
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan.....	112
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Talisman Insurance Brokers.....	112
4.1.6	Berbagai Layanan PT. Talisman Insurance Brokers.....	113
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>114</b>
4.2.1	Pengalaman dan Peranan Pialang Asuransi .....	114
4.2.2	Motif dan Perilaku Komunikasi Pialang Asuransi.....	134
4.2.3	Analisis Data .....	141
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>148</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>193</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>193</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>197</b>
5.2.1	Saran Akademis .....	197
5.2.2	Saran Praktis .....	197
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>198</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>202</b>
<b>TRANSKRIP WAWANCARA</b>	<b>.....</b>	<b>212</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perbedaan Pialang dan Agen Asuransi, Sumber: Lubis (2021) .....	7
Gambar 2. Konsep Sistem Komunikasi Organisasi .....	70
Gambar 3. Kerangka Pemikiran, Sumber Pemikiran Penulis dan Pembimbing .....	87
Gambar 4. Lanjutan Kerangka Pemikiran.....	87
Gambar 5. Alur Proses Analisis Data .....	104
Gambar 6. Proses Teknis Validasi Data.....	107
Gambar 7. Logo Perusahaan .....	112



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Komunikasi Formal dan Informal .....	17
Tabel 2. Kebaruan pada penelitian.....	27
Tabel 3. Penelitian Terdahulu .....	63
Tabel 4. Kategori Informan Penelitian, Sumber: Koeswara (2009: 55).....	98



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi Talisman Ins. Brokers.....	113
Bagan 2. Skema Pemaknaan 1 .....	191
Bagan 3. Skema Pemaknaan 2 .....	192
Bagan 4. Skema Pemaknaan 3 .....	192



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Heterogenitas pialang-pialang yang tergabung dalam organisasi pialang asuransi membawa nilai-nilai yang telah terbentuk, sehingga dalam dirinya telah terbentuk sistem internal yang berpengaruh terhadap caranya berkomunikasi. Komunikasi melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang sama. Pentingnya komunikasi internal disadari pada organisasi profesi seperti pialang asuransi. Tanggungjawab pialang asuransi pada Perusahaan pialang asuransi PT. Talisman Insurance Brokers sangat penting dalam memberikan solusi yang tepat untuk para kliennya. Penelitian didasarkan dengan pertanyaan penelitian bagaimana pengalaman serta bentuk-bentuk komunikasi pialang asuransi.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan metode penelitian fenomenologi dengan pendekatan kualitatif. Sebagai alat analisis, digunakan teori Pertunjukkan Komunikasi milik O'Daniell-Trujillo dan teori fenomenologi Alfred Schutz guna mengungkap motif “sebab” (*because of motive*) dan motif “tujuan” (*In-order-to Motive*) dari para pialang asuransi.

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui fenomena komunikasi kemudian untuk mengetahui gambaran, bentuk dan proses komunikasi pialang asuransi PT. Talisman Insurance Brokers. Fenomena komunikasi yang tampak memberikan gambaran seorang pialang saling berinteraksi dengan pialang lainnya dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab dari seorang pialang asuransi. Peran dan tugas yang dijalankan secara terpisah yakni peranan sebagai *Marketing*, *Placement* dan *Claims* kemudian didukung oleh pengalaman serta jam terbang memungkinkan para pialang untuk bersatu padu dalam mengemban tugas dan tanggungjawab baik mengambil peran sebagai individu (karyawan) yang bekerja pada satu perusahaan maupun sebagai profesional yang tetap menurut kepada kode etik profesi dan asosiasi. Kemudian yang ketiga adalah untuk mengetahui dan menggambarkan pengalaman sadar pialang asuransi dalam perusahaan pialang asuransi PT. Talisman Insurance Brokers serta mengungkap pemaknaannya. Menungkapkan kesadaran para pialang yang bekerja serta motifnya bekerja di sebuah perusahaan pialang asuransi.

***Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Pialang Asuransi, Komunikasi Formal-  
Informal, Fenomena Komunikasi.***

## ABSTRACT

The heterogeneity of brokers who are members of the broker company brings values that have been formed, so that in him has formed an internal system that affects how to communicate. Communication involves a complex interconnected variety that is never duplicated in the same way. The importance of internal communication in professional organizations such as insurance brokers. The responsibility of insurance brokers in the insurance brokerage company PT Talisman Insurance Brokers is very important in providing the right solution for its *clients*. The research is based on the research question of how the experience and forms of the phenomenon of insurance broker communication.

This research uses a constructivist paradigm with a phenomenological research method with a qualitative approach. As an analytical tool, O'Daniell-Trujillo's Communication Performance theory and Alfred Schutz's phenomenology theory were used to uncover the because of motive and in-order-to motive of the insurance brokers.

The purpose of the cold research is to find out the phenomenon of communication then to find out the description, form and process of communication of insurance brokers of PT Talisman Insurance Brokers. The communication phenomenon that appears gives a picture of a broker interacting with other brokers in fulfilling the duties and responsibilities of an insurance broker. The roles and duties that are carried out separately, namely the role of *Marketing, Placement* and *Claims*, then supported by experience and flight hours enable brokers to be united in carrying out their duties and responsibilities both taking on the role of an individual (employee) who works for one company and as a professional who remains in accordance with the professional code of ethics and association. Then the third is to know and describe the conscious experience of insurance brokers in the insurance brokerage company PT Talisman Insurance Brokers and reveal its meaning. Reveal the awareness of the brokers who work and their motives for working in an insurance brokerage company.

**Keywords:** *Organizational Communication, Insurance Brokers, Formal-  
Informal Communication, Communication Phenomenon.*